

# ЕССС 2024



## Методология построения Отдела разработки сценариев в КЦ



**Евгений  
Дробович**

Генеральный директор  
SMARTER

[e.drobovich@smter.ru](mailto:e.drobovich@smter.ru)



**Светлана  
Вавилина**

Руководитель отдела  
контроля качества и отдела  
разработки сценариев

[s.vavilina@smter.ru](mailto:s.vavilina@smter.ru)



**11**

**лет на рынке**

**1800**

**операторов**

**10**

**подразделений**

**2000**

**реализовано  
проектов**

**Топ 10**

Входим в Топ-10  
колл-центров по версии  
IKS-Consulting



Лауреаты премии  
«Хрустальная гарнитура»



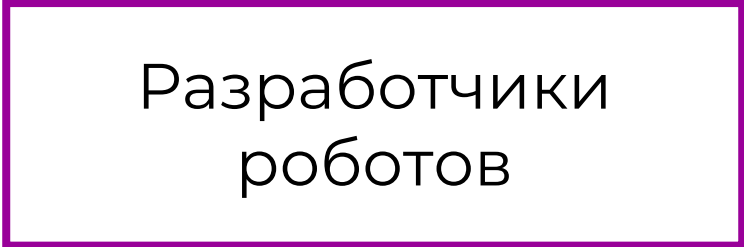
# Структура ОРС



Руководитель ОРС



Сценаристы



Разработчики  
роботов

Эффективный скрипт — ключ к успешной  
реализации проекта



# Проблемы, которых удалось решить с внедрением ОРС,

Оперативное получение и внедрение информации в скрипты

Качественная проработка базы

Создание максимально эффективного скрипта под любой проект

# Функциональные обязанности



**1** Разработка скриптов разговоров и базы знаний

**2** Аналитика полноценности и эффективности сценариев

**3** Работа с операторами по повышению результативности и качества



# Что получилось

Модуль интерактивного сценария

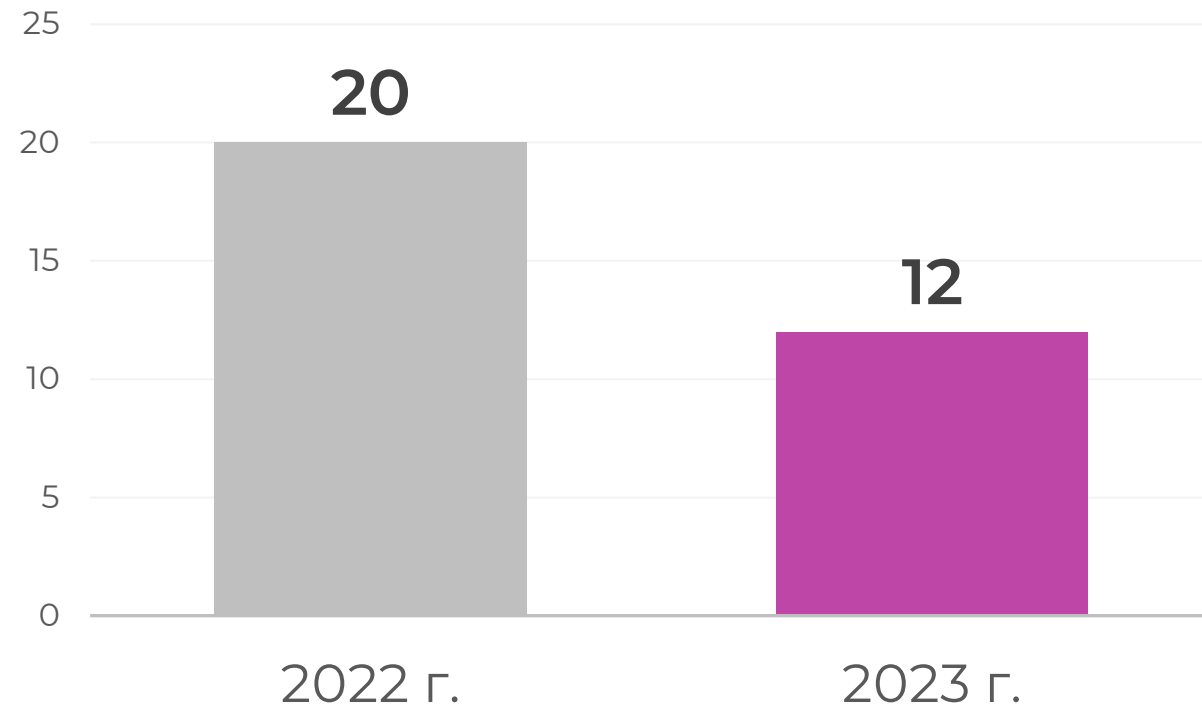


Сценарий



База знаний

# Разработка нового сценария

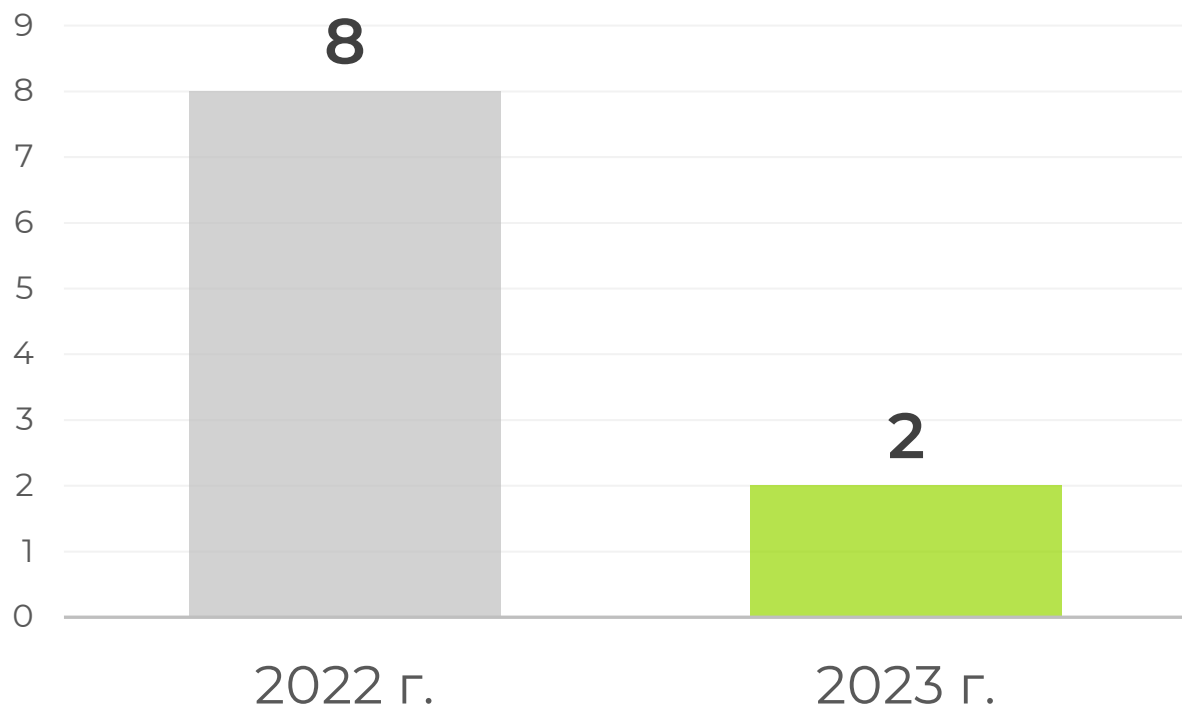


**Сокращение  
трудозатрат на**

**↓ 40%**



# Актуализация сценария



**Сокращение  
трудозатрат на**

**↓ 75%**





## Интерактивный сценарий

СЦЕНАРИЙ

БАЗА ЗНАНИЙ

аналитика

О проекте

Общая информация

О продукте

Преимущества

Дополнительные РМ

Показательные звонки

## О продукте

**Сервис для аналитики маркетинга** - решение, когда все данные, нужные для аналитики рекламы и продаж, взаимосвязаны между собой и собраны в едином месте. Работая с этими данными, маркетолог, директор компании, коммерческий директор, руководитель отдела продаж смогут получить прозрачную картину, в какой рекламный канал сколько денег уходит, сколько заявок он приносит, качественные ли это заявки, на какую сумму закрываются сделки, окупается ли реклама. Смогут понять, куда стоит вложить больше денег, какие каналы отключить.

**Аналитика** покажет, какая реклама приносит прибыль:

- готовые интеграции с популярными CRM, рекламными системами и системами веб-аналитики;
- гибкая настройка отчетов в одном окне;
- данные, которые не теряются.

**Стоимость** от \_\_ руб./мес.

Тарифы

НОВОСИ

ГОРОД	ДОСТУПНЫЙ ТАРИФ ДЛЯ ИНТЕРНЕТА	НЕОБХОДИМОСТЬ ПРОВЕРКИ ТЕХНИЧЕСКОЙ ВОЗМОЖНОСТИ	СТОИМОСТЬ ТАРИФА, РУБ./МЕС
Новосибирск	Старт	Да	500



Инструкция

## Редактирование Интерактивный сценарий

Содержание [Карта клиента](#) [Настройки](#)

СЦЕНАРИЙ    БАЗА ЗНАНИЙ  
ЭЛЕМЕНТЫ    НАСТРОЙКИ ВИДИМОСТИ

БЛОК: Диалог

Текст

Здравствуйте, соедините, пожалуйста, с маркетологом или тем, кто отвечает за рекламу.

Выбери из списка первичные возражения секретаря

Список

Нам ничего не нужно/не интересно

Я вас понимаю, при этом, я уверен(а), что ваше руководство заинтересовано в возможности повысить количество клиентов и сократить рекламные бюджеты. Соедините, пожалуйста.

### Поля ввода

Текстовое поле

Текстовое поле с подсказками

Текст

Список

Один checkbox

Checkbox/Radio группа  
checkbox 1  
checkbox 2

Дата

Время

Sms

Email

### Визуальные элементы

Приветствие

Текст

Раскрывающаяся панель

Инструкции для вызова

Аудио файл

Ссылка

Поиск

### Специализированные

Эзервэй

Диалог

+ Приветствие/Презентация ЛПР

+ Работа с возражениями

Оформление заявки

# Количественные и качественные показатели после внедрения интерактивного сценария в работу

Снизили время обработки одного звонка

**С 156 до 128,3 сек**

по заявкам

**С 72 до 51,5 сек**

по другим статусам

на

**7%**

Снизили процент критических ошибок

на

**37%**

Сократилось время согласования сценария заказчиком

на

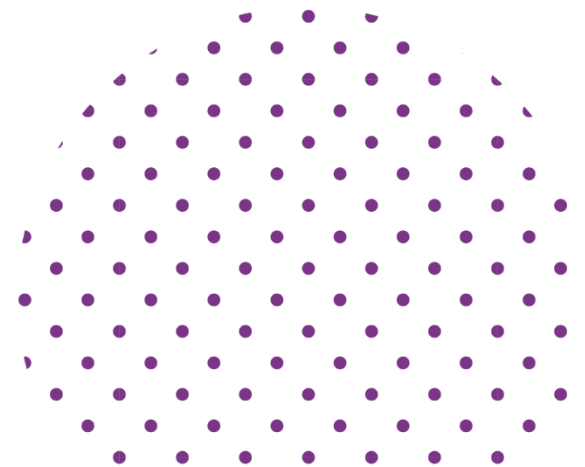
**7,05%**

Ускорилась адаптация новичков в линии

на

**11,37%**

Увеличилась конверсия вышедших на стажировку операторов после обучения



# СМИ о нас



- «Лучше продавать и меньше ошибаться: интерактивные сценарии как инструмент помощи операторам»
- «IVR, голосовые роботы и чат-боты: какому бизнесу они нужны и зачем»
- «Автоматизация телефонных разговоров: как настроить и не допустить ошибок»

# Ключевые показатели эффективности отдела

**300**

Разработали более 300-х проектов разной направленности

**500**

провели в линии более 500 часов, тестируя свои сценарии

**322**

провели 322 полевых сопровождения

**200**

Доработали более 200-х сценариев

**299**

приняли 299 аттестаций

**42**

организовали 42 рабочие встречи

# Ключевые показатели эффективности (разработчики роботов)

**70**

разработали более 70 роботов

**40**

запустили более 40 неголосовых ботов

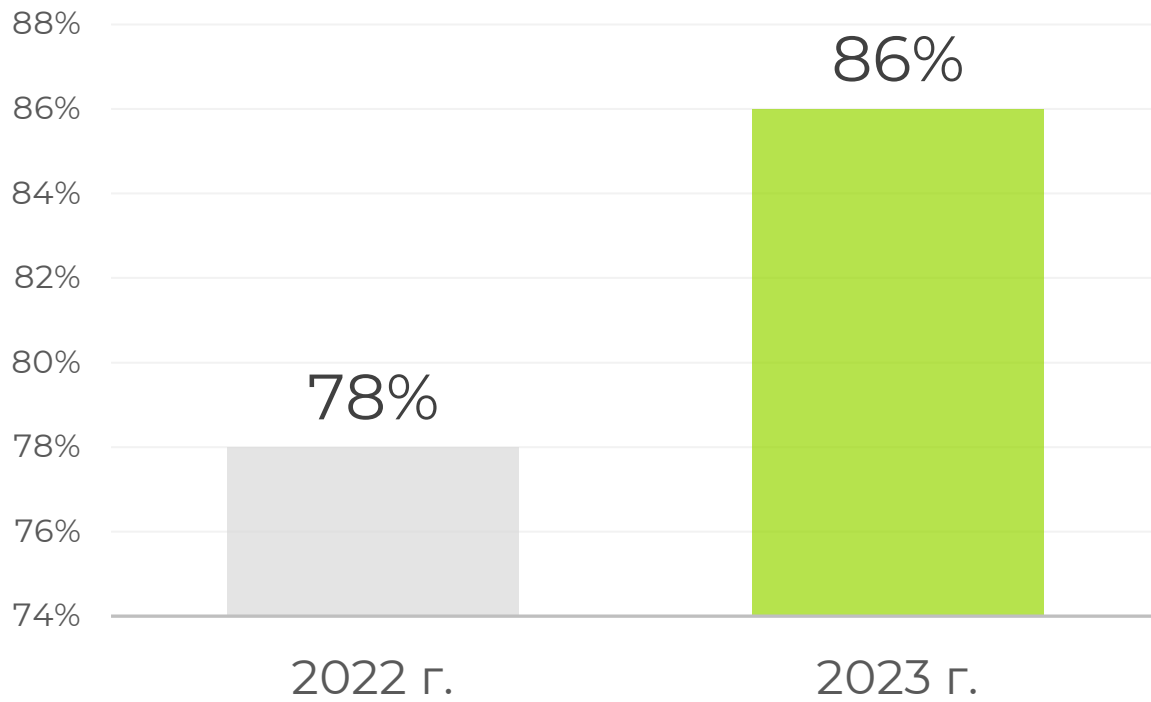
**30%**

на 30% автоматизировали процесс аттестаций в компании



# **Влияние на общие результаты контакт-центра**

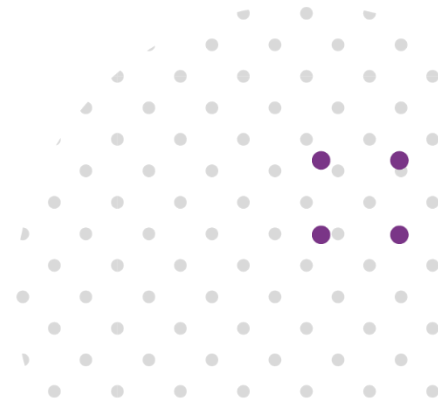


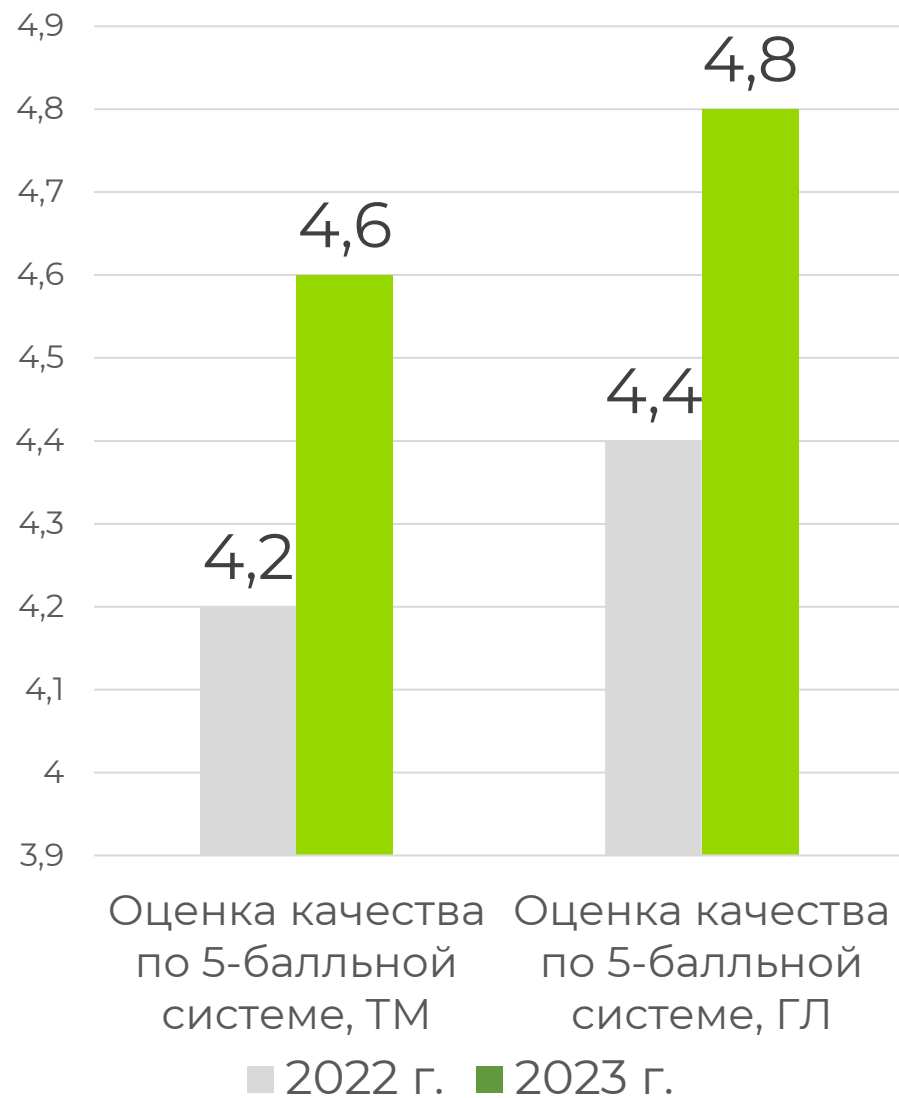


**Увеличили  
результативность на**



**8%**





На **21 сек**

Сократили время  
пост-вызывной  
обработки

На **24,1 сек**

Сократили среднее  
время разговора

В **4 раза**

Сократили трудозатраты на  
формирование отчетности

на  
 **30%**

Результативность  
роботов ТМ в 2023 году  
выросла в сравнении с  
показателями 2022 года

на  
**50%**

Снижена стоимость  
реализации  
отдельных проектов

на  
**20%**

Сокращены  
трудозатраты по  
аттестации стажеров

на  
**32%**

Увеличена  
конверсия на  
отдельных проектах  
за счет внедрения  
омниканальности

на  
**20%**

Сокращены  
трудозатраты отдела  
HR благодаря  
внедрению бота  
первой линии

# Опыт сотрудников

**92%**

Респондентов довольны  
внутренним ПО

на **26%**

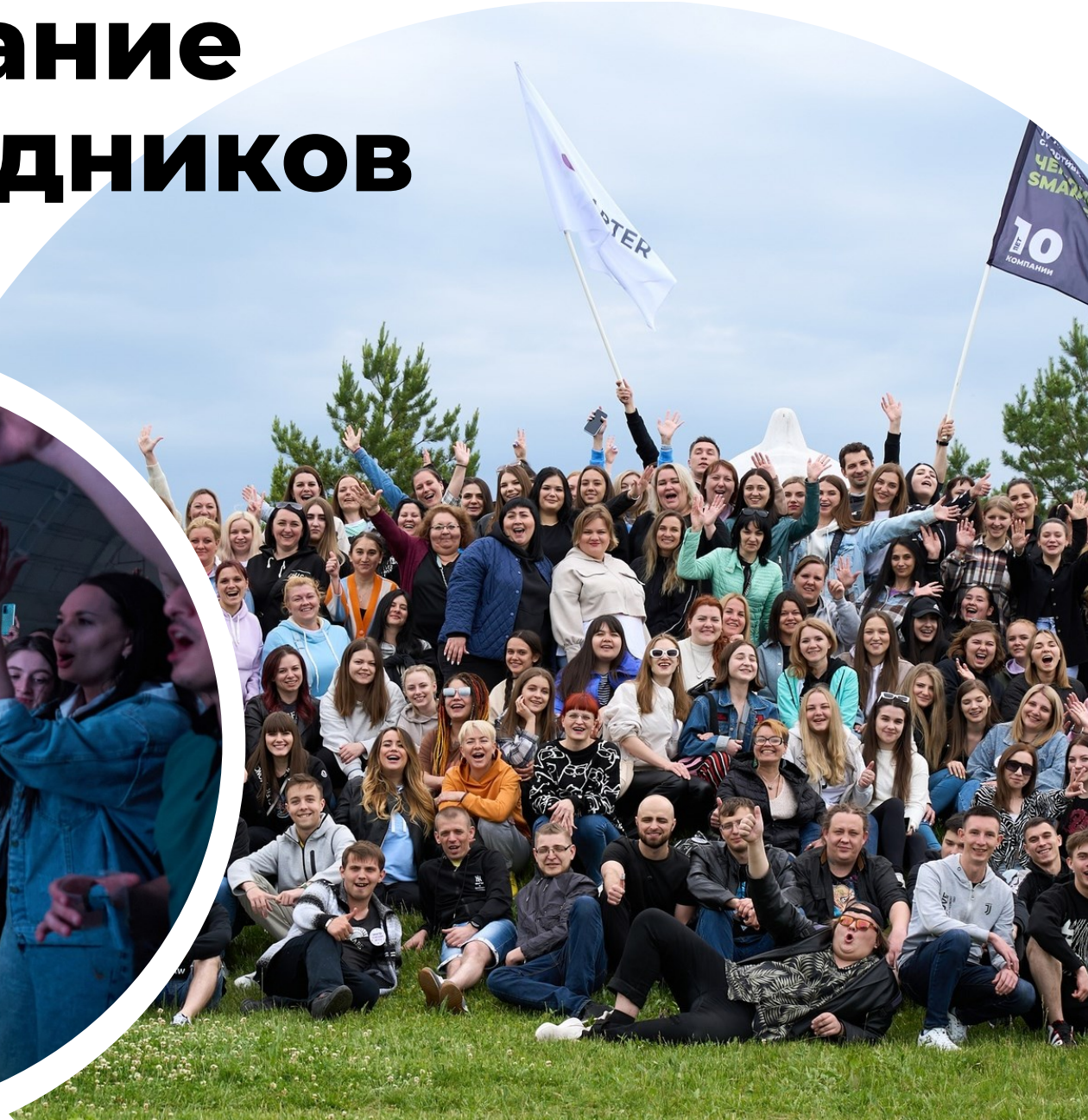
Увеличили количество  
операторов успешно  
сдавших аттестацию

на

 **11,73%**

Приступили к  
стажировке

# Командообразование удаленных сотрудников



# Клиентский опыт

Личный кабинет, где можно протестировать сценарий

Возможность импорта сценария для староверов

Прямой контакт сценариста с заказчиком

Быстрое применение изменений

Роботизация — это не сложно, смежные компетенции



# Планы на будущее

1

Суфлёр

2

Автоматизация  
разработки роботов

3

Запись курсов

4

Автоматизация  
рекомендаций по  
изменениям  
сценария

